

EPMAPS

AGUA DE QUITO



grande agua very

guy

SESIÓN No. 078 – ORDINARIA, CONCEJO METROPOLITANO DE QUITO

AGENDA DEL ORDEN DEL DÍA

PUNTO V.

Presentación informe, Gerencia General EPMAPS:

- (i) DENUNCIAS REALIZADAS POR LA CIUDADANÍA COBRO PLANILLAS SERVICIO DE AGUA POTABLE.
- (ii) ESTADO INVESTIGACIONES FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO, EFECTUADAS A LA ENTIDAD.
- (iii) NÚMERO DE CONTAGIOS POR COVID-19, PERSONAL DE LA EMPRESA Y SITUACIÓN ACTUAL DE ATENCIÓN DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE.



(i) DENUNCIAS REALIZADAS POR LA CIUDADANÍA COBRO PLANILLAS SERVICIO DE AGUA POTABLE.

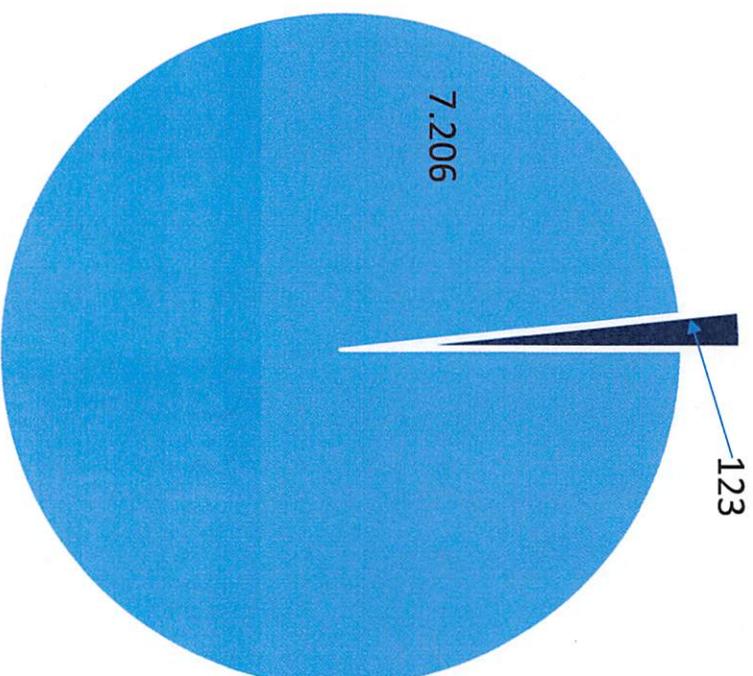
Antecedentes:

- Desde el 17 de marzo, en el marco de la emergencia sanitaria por el covid-19, EPMAPS - Agua de Quito suspendió la lectofacturación en domicilios
- Las facturas de agua potable de los meses de marzo, abril y mayo, registraron valores estimados, de acuerdo con el promedio de consumo de los últimos seis meses precedentes a la emergencia.
- El 3 de junio, EPMAPS retomó la lectofacturación y, por tanto, la emisión de facturas de acuerdo con el registro real de consumo.
- Agua de Quito efectuó la regulación de valores, según el consumo real. Es decir que si el valor estimado era menor al consumo real, el cliente debe cancelar la diferencia, mientras que si el valor estimado es superior, EPMAPS realiza una nota de crédito a favor del usuario.
- El 22 de junio se reabrieron las agencias de atención al cliente y recaudación, pero se cerraron el 29 de junio para precautelar la salud del personal y de la ciudadanía, debido a registros de contagio.
- Mientras duró la emergencia se habilitó el correo atencion.cliente@aguaquito.gob.ec para evacuar oportunamente las inquietudes ciudadanas, mediante teletrabajo.

ATENCIÓN AL CLIENTE

Correo electrónico

98%
de solicitudes fueron
atendidas hasta el 10
de julio



48 horas
Tiempo de
atención

■ Correos atendidos ■ Por atender ■

ATENCIÓN AL CLIENTE

Agencias

9.362

clientes atendidos
entre
el 22 y 29 de junio



El número de clientes que visitaron las agencias representa el 1,44% del total de abonados.

Contact Center

9.781

clientes atendidos
entre
el 1 y 9 de julio

ATENCIÓN AL CLIENTE

129.560

cuentas fueron reguladas,
hasta el 30 de junio

3.127.895

dólares emitidos en notas
de crédito a favor del cliente

100%

ATENCIÓN AL CLIENTE

RECAUDACIÓN

11'184.183,90 de
dólares fueron recaudados,
durante junio

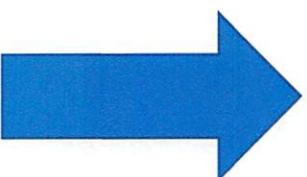


La recaudación bajó un 11%
respecto a lo registrado en
junio de 2019

ATENCIÓN AL CLIENTE

CONSUMO

15% de metros cúbicos fue el incremento de consumos, con respecto al estimativo facturado.



2'194.720 de metros cúbicos fue el incremento de consumo en el DMQ, en mayo

ATENCIÓN AL CLIENTE

Facturación y Consumos Agua Potable					
Período ene a jun 20					
Mes	Cuentas	Consumos M3	Variación Consumos	Facturación Agua Potable (USD)	Variación Facturación
ene-20	650.409	15.766.113		7.040.957,23	
feb-20	650.192	15.679.220	-86.893	7.006.664,48	-34.292,75
mar-20	650.870	14.818.126	-861.094	6.617.921,63	-388.742,85
abr-20	651.774	15.169.003	350.877	6.650.171,41	32.249,78
may-20	651.733	14.930.172	-238.831	6.537.220,73	-112.950,68
jun-20	651.733	17.124.892	2.194.720	9.182.435,00	2.645.214,27
diferencia valores		2.194.720		2.645.214	
diferencia %je		15%		40%	

Las tarifas de agua potable no se han incrementado y se mantienen según el pliego tarifario vigente desde 2015

ATENCIÓN AL CLIENTE

Nuevas conexiones y medidores

820
conexiones domiciliarias,
entre el 1 de junio y el 9 de
julio

3.471
medidores,
entre el 1 de junio y 9 de
julio

ESTADO INVESTIGACIONES FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO, EFECTUADAS A LA ENTIDAD.

I. INVESTIGACIÓN POR EL PRESUNTO DELITO DE APROPIACIÓN FRAUDULENTO DE FONDOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS DERIVADO DE LAS TRANSFERENCIAS BANCARIAS REALIZADAS AL EXTERIOR POR EL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

1. Como parte de la estrategia institucional ejecutada por la EPMAPS para impulsar la investigación de los hechos, responsables y beneficiarios, así como la recuperación total de los recursos públicos transferidos al exterior de forma irregular, desde una cuenta que la EPMAPS mantiene en el Banco Central del Ecuador. La Empresa con el apoyo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito han acudido a las siguientes instancias judiciales y administrativas:

a) Investigación de la Fiscalía General del Estado: Denuncia y estado de la indagación previa: para la investigación del presunto delito y que se identifiquen a sus responsables y beneficiarios

2. El 2 de junio de 2020, Tesorero General de la EPMAPS informó al Gerente General que se han realizado tres débitos no autorizados a la cuenta de la empresa en el Banco Central del Ecuador, por el valor total de USD 1'342.874,00. Inmediatamente de conocido los hechos, el Gerente General de la EPMAPS presentó la denuncia ante Fiscalía General del Estado (FGE)

3. La investigación ante la FGE se encuentra en la fase de indagación previa, a cargo de la Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción; con la fiscal Ruth Cecilia Amoroso, por el delito de apropiación fraudulenta de fondos por medios electrónicos.



Estado investigaciones Fiscalía General del Estado, efectuadas a la entidad

4. La EPMAPS y el Alcalde de Quito, a fin de colaborar con la investigación del delito cometido, solicitaron a la Fiscalía la realización de varias diligencias, sin perjuicio de la que la Fiscalía disponga en cumplimiento de sus potestades.
5. La Fiscalía, mediante impulsos fiscales de 11, 17, 22, 23 y 26 de junio de 2020, atendió los pedidos de la EPMAPS y del Municipio de Quito, disponiendo la práctica de varias diligencias, entre ellas: La recepción de las versiones de funcionarios de la EPMAPS, el Banco Central del Ecuador y la empresa proveedora del servicio de correo electrónico; la practica de pericias en materias contable, grafológica e informática especializada en lenguaje Linux;
6. El 26 de junio de 2020 se realizó un peritaje al sistema de pagos interbancarios del sector público SPI-SP, que administra el Banco Central del Ecuador con dos peritos informáticos del Departamento de Criminalística de la Policía Judicial que presentarán el informe en el término de 15 días.



Estado investigaciones Fiscalía General del Estado, efectuadas a la entidad

b) Solicitud de asistencia penal internacional ante Fiscalía General del Estado

7. En razón de la naturaleza del delito indagado, el 5 y el 10 de junio de 2020, respectivamente, la EPMAPS y el GAD del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, solicitaron a la Fiscalía General del Estado la asistencia penal internacional para la investigación adecuada y oportuna de los hechos; así como para la intervención ante las autoridades judiciales y, de ser el caso, administrativas competentes de Hong Kong o de la República Popular de China, según corresponda.

8. En la investigación del presunto delito, la asistencia penal es relevante para:

- (i) Poner en conocimiento de las autoridades competentes de Hong Kong la investigación que se efectúa en Ecuador en relación con el presunto delito cometido. En particular, informar por el canal oficial sobre las transferencias ejecutadas, de forma irregular, con recursos públicos desde la cuenta de la EPMAPS en el Banco Central hacia cuentas de destino en Hong Kong;
- (ii) Que se investigue la eventual participación y responsabilidad de agentes internos o externos a la EPMAPS en las transferencias ejecutadas. En especial, la presunta participación, conexión y responsabilidad de los destinatarios titulares de las cuentas internacionales en el ilícito penal investigado;
- (iii) Solicitar cooperación, junto con las gestiones que efectúa la EPMAPS desde el 2 de junio de 2020, para que se suspendan, por orden judicial o administrativa de la autoridad competente en Hong Kong, las transferencias indicadas en los bancos de destino; y,
- (iv) Coadyuvar, junto con las gestiones que efectúa la EPMAPS desde el 2 de junio de 2020, en la reversión y recuperación de los fondos transferidos que se encuentran suspendidos o por acreditar en las cuentas internacionales de los destinatarios en Hong Kong.

Estado investigaciones Fiscalía General del Estado, efectuadas a la entidad

c) Acciones para la recuperación y devolución total de los recursos públicos de la EPMAPS ante el Banco Central del Ecuador

9. La EPMAPS solicitó al Banco Central del Ecuador, mediante oficio S/N de 2 de junio de 2020 y oficio Nro. EPMAPS -GG-2020-088 de 12 de junio del mismo año, se realicen las gestiones necesarias para detener o suspender las transacciones de los fondos al extranjero. Además, solicitó que se detenga todo proceso de pago o transferencia que se encuentre en curso a las cuentas de la Empresa.

Inconsistencias en el soporte documental del BCE respecto de la autorización de transferencias al exterior

10. Mediante oficio No. BCE-SGSERV-2020-0142-OF de 10 de junio 2020 suscrito por el Subgerente de Servicios; y, mediante oficio No. BCE-DNSP-2020-385-OF de 19 de junio 2020 suscrito por la Directora Nacional de Sistema de Pagos, el Banco Central del Ecuador ha remitido de manera oficial a la EPMAPS formularios completamente diferentes como parte del soporte documental que habrían utilizado los funcionarios del Banco Central del Ecuador para la autorización de las transferencias internacionales.

11. Las inconsistencias antes mencionadas constan en el memorando No. EPMAPS-GFT-2020-0369, de 25 de junio de 2020, suscrito por la Ing. Karina Bósquez López, Gerente Financiera y Patricio Moreno Paredes, Jefe del Departamento de Tesorería de la EPMAPS (E), que señala una serie de inconsistencias en el soporte documental que habrían utilizado los funcionarios del Banco Central del Ecuador para la autorización de las transferencias internacionales a las cuentas beneficiarias, lo que configuraría una clara inobservancia del “Instructivo para la Ejecución de Operaciones con el Exterior Solicitadas por Entidades del Sector Público”.



Estado investigaciones Fiscalía General del Estado, efectuadas a la entidad

12. El Instructivo para la Ejecución de Operaciones con el Exterior Solicitadas por Entidades del Sector Público”, exige para estas operaciones la presentación de 2 requisitos ante la Dirección Nacional de Sistemas de Pago: (i) oficio de solicitud debidamente suscrito con las firmas autorizadas para movilizar recursos registradas en el BCE; y, (ii) formulario para solicitar transferencias al exterior.

13. Con respecto al primer requisito, el funcionario del BCE habría procesado 3 pagos diferentes con un mismo número de oficio que no tenía firmas de responsabilidad. En relación al segundo requisito, los formularios anexados a las solicitudes de transferencias serían distintos a los formatos autorizados por el BCE, tanto en la forma como en su contenido.

Indicios de uso anormal de la cuenta de correo electrónico de EPMAPS, que tiene direcciones IP de origen de la Red TOR y redes situadas en África

14. La Jefatura de Seguridad de la Información realizó un análisis de logs al servidor del correo electrónico (recopilación de estadísticas sobre el acceso al referido servidor), durante el periodo del 29 de mayo al 2 de junio 2020. El informe reporta como novedades u observaciones un movimiento inusual en los IP de los usuarios luis.delgado@aguaquito.gob.ec y juan.perez@aguaquito.gob.ec, en lo concerniente a los correos entrantes y salientes registrados en dicho periodo, por lo que recomiendan un análisis tipo forense o pericia informática en el computador asignado al señor Luis Delgado Punín (ex tesorero de la EPMAPS).

15. En el informe se señala que los registros de acceso a la cuenta de luis.delgado@aguaquito.gob.ec evidencia un comportamiento fuera de lo normal, pues las direcciones IP de origen cambian continuamente y corresponden a cuentas TOR (Red que proporciona el anonimato del usuario final, es decir a nivel de dirección IP), o cuentas situadas en África lo que pudo comprometer esta cuenta

Estado investigaciones Fiscalía General del Estado, efectuadas a la entidad

16. Los registros de correo enviados desde la cuenta luis.delgado@aguaquito.gob.ec hacia el BCE, que estarían involucradas en la validación de las transferencias evidencian: (i) el error en el dominio “aguaquito” en el receptor “luis.delgado@aguaquito.gob.ec”; y, (ii) todos los registros de envío de ese correo tienen como dirección IP de origen redes TOR o redes situadas en África.

17. Ante estos hechos, con fecha 25 de junio de 2020, se remitió a la Fiscalía los informes de la Gerente Financiera y de la Oficial de Seguridad de la EPMAPS; y, además se solicitó a dicha institución se ordene una ampliación de la pericia a los servidores informáticos de la EPMAPS, a los correos antes mencionados y a sus documentos adjuntos.

d) Representación internacional de la EPMAPS en el exterior, para lo cual se requirió la cooperación institucional de la Procuraduría General del Estado

18. El Alcalde Metropolitano de Quito y la EPMAPS solicitaron al Procurador General del Estado que sobre la base de las funciones y facultades previstas en los artículos 3, letra d) y 5 letra d) de la Ley Orgánica de la Procuraduría General del Estado, adopte las medidas relacionadas con el ejercicio de la representación judicial de la EPMAPS en el exterior, en cuanto corresponda en este caso.

19. El Procurador General del Estado, mediante oficio N° 08980 de 16 de junio de 2020, requirió la firma de un convenio de cooperación mediante el cual, la EPMAPS haría “la transferencia de fondos necesarios para cubrir los honorarios de los profesionales facultados para comparecer ante las cortes extranjeras en donde se defina iniciar las acciones judiciales pertinentes”. Para suscribir dicho convenio, la EPMAPS deberá asignar los fondos correspondientes.

RESULTADOS PREBAS COVID-19 EN EPMAPS

943

Pruebas realizadas

257

Resultados casos
positivos

936

Pruebas pendientes

686

Resultados casos
negativos

MUCHAS GRACIAS

www.aguadequito.gov.ec



FACEBOOK /aguadequito



TWITTER @aguadequito



EPMAPS
AGUA DE QUITO